

患者様の声

外来の待ち時間について

<外来患者様より>

数日前、病院に行きましたが診察の始まりも他の先生方からかなり遅く、やっと番号が出たので診察室の前の待ち合い室で呼ばれるのを待つと順番が来たのになかなか呼ばれず待って居ると何処からか帰られてやっと診察室に入る事が出来ました。以前にもこう言う事がありました。

<回答>

受診の際、大変お待たせして申し訳ございませんでした。診療科、医師により状況は異なりますが、入院患者様、救急患者様への緊急対応などにより、外来診療を一時中断することがございます。ご案内の方法を含め、改善に向け取り組んでまいります。

大音量での機器の使用について

<外来患者様より>

警備の方の巡回を願います。待合室で音量を上げスマホ動画を見ている人がいます。先日は他の人がラジオをつけていました。近くの事務員さんは多忙中で、それでも注意に行かれたら「長時間待たされている」と逆ギレをしてしまいました。

<回答>

この度はご意見をいただきありがとうございました。待合室で大きな音量で機器を使用されている方がいらっしゃる場合は、引き続き、職員よりイヤホンの使用についてお声かけしてまいります。

鏡の設置について

<入院患者様より>

右膝人工関節の手術の為、入院させていただきました。たいへんお世話になりました。Dr.Ns.看護助手さん、掃除の方、栄養士さん、薬剤士さん、手術室の方、リハビリの方、ほんとうに色々な方にお世話になりありがとうございます。リハビリもがんばりました！1つお願いがあります。廊下のどこかに自分の姿勢、歩く姿が写る鏡があればと希望しています。よろしくおねがいします。

<回答>

職員に対するお言葉をいただき、また、積極的にリハビリテーションに取り組んでいただき、ありがとうございました。ご要望の鏡の設置については、安全面に配慮しながら、院内への設置場所など検討してまいります。

洗髪の設備について

<入院患者様より>

網膜剥離の手術で1週間ほど入院いたしました。看護師のみなさまには大変良くしていただきました。ありがとうございました。ただ一つ不便に思った点としては、洗頭台がないということです。術後1週は仰向けでの洗髪の必要があり、入院中も1度、看護師の方のはからいで洗っていただきましたが、首への負担が大きく、看護師の方にも大変な作業であると感じました。院内に床屋が無い以上、患者としては是非設備の導入をお願いしたく存じます。

<回答>

入院中の洗髪でご不便をおかけして申し訳ありませんでした。仰向けでの洗髪が必要な方へは、通常、ベッド上で洗髪ができるケリーパッドや洗髪車という用具を使用しております。洗髪台については、顔を下向きで使用する形式のもののみとなっております。今後の設備整備の参考とさせていただきます。ご意見をいただきありがとうございました。

患者様の声

メニュー・個室について

<入院患者様より>

①献立のメニューには書いてあるのに、出てこない物があるのはなぜですか？みそ汁、ジョアプレーン、ヤクルト、パンナコッタなど、楽しみにしていたので、少し残念でした。主食以外も変更になるのですか？

②手術当日に「もし個室が空いていたら移りたい」と家族から申し出たのですが、その後何のお返事もないのは残念です。実際には4人部屋で不自由ないとわかったのもう不要です。

<回答>

①入院中、楽しみである食事で残念な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。プロフィールにて脂質異常症を確認していたため、エネルギーコントロール食を提供させて頂いておりました。病棟に掲示してある献立は常食メニューであるため一部異なります。食事変更の時点で説明に伺えるよう努力してまいります。

②個室希望の方については、個室待ちリストに掲載し、個室に空きができ次第ご案内するようしております。ご家族様へのご説明が十分できておらず大変申し訳ございませんでした。

食事時間について

<入院患者様より>

食事の時間をもう少し長くして下さい。10分ほど。

<回答>

このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。お食事の場合は、時間を置いて下膳に伺うよう、職員へ周知いたしました。

病室の温湿度について

<入院患者様より>

お世話になります。24日から入院しているのですが、病室が28℃と湿気がありかなり暑く感じました。傷口（衛生）管理などで湿度が高いのはよくないと思うのですがどうなのでしょう？31日の今日はエアコンが入っているようなので昨日までの蒸し暑さは多少緩和されてるようですが。

<回答>

病室の温湿度の上昇によりご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。当院の空調は中央管理方式のため、春と秋に冷暖房の切り替えを行っております。冷房への切り替え前の時期に気温が上がった場合、冷房での調整ができない構造となっております。できる範囲での環境面の調整は行いますので、遠慮なく職員へお声かけください。

清掃・職員のおいについて

<入院患者様より>

・清掃業者について 人によって清掃が雑です（差があるので気になりました）

・看護師さんの化粧のにおいがきつい。その方が部屋を去った後、部屋中に化粧のにおいが充満していました。身だしなみは大切ですが、もう少し控えめにお願いします。

<回答>

このたびは、清掃や職員の化粧のにおいに関してご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。関係部署の職員へ注意喚起をいたしました。

事務職員の対応について

<外来患者様より>

今日皮膚科に行きました。2回目でしたが私も理解できないのかもしれませんが事務の人に聞きにいったがここにも書いてありますがと言われ、声も大きく怒られました。電話をした時も何度も聞くのも悪いのですがきつい言葉で言われるといつまでも嫌な気持ちになります。もう少し患者の気持ちに添って頂きたいと思います。

<回答>

このたびは、事務職員の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見は関係部署へ共有いたしました。患者様にとってわかりやすく、安心してお話しいただけるような対応を心掛けてまいります。